



global office im Dienst für Ministerien und Behörden zu Corona

-professionelle Telefonkommunikation für Corona-Hotlines sichergestellt-

Montabaur, 02.12.2020

Ministerien, Behörden und öffentliche Einrichtungen nutzen mit steigender Tendenz den Kommunikationsdienstleister global office zur Abdeckung ihrer Hotlines. Anrufe zu Gesundheitsfragen, neuen gesetzlichen Regelungen zur Eindämmung der Pandemie, Quarantänerichtlinien und vieles mehr beantworten die sachverständigen global office-Telefonprofessionals zuverlässig und mit persönlicher Empathie im Dienst der Behörden.

Nachdem Länder und Kommunen wichtige Telefonhotlines rund um Informationen zu Corona eingerichtet haben, sind die eigenen Personalkapazitäten dem hohen Anrufaufkommen nicht immer gewachsen. Um Wartezeiten am Telefon zu reduzieren und dem hohen Informationsbedarf der Bevölkerung gerecht zu werden, ist die Einbindung des Erreichbarkeitsdienstes global office eine gute Lösung.

Seit über 10 Jahren ist global office im Gesundheitswesen, der Hotellerie und in zahlreichen Branchen als erfahrener Partner im Einsatz und betreut dort bei Saisonspitzen, Mitarbeiterengpässen oder in Ausnahmesituationen eingehende Anrufe oder Email-Anfragen mit hoher Professionalität. Die von global office eingesetzte Technologie basiert auf eigenen Informationsportalen für jeden Kunden. Sie erlaubt zusätzlich den Zugriff auf Kalender, weitere Datenbanken sowie CRM- und Buchungssysteme der Auftraggeber, so dass aktuelle Auskünfte erteilt, ein hoher Mehrwert geleistet und in vielen Bereichen fallabschließend agiert werden kann.

Gesundheitsämter lagern Anrufe an externen Dienst global office aus



Seit März 2020 lagern Gesundheitsämter die Anrufannahme an Kommunikationsteams des Erreichbarkeitsdienstleisters aus. Im Fokus der öffentlichen Aufträge steht hierbei meist die Beantwortung von Fragen zu Corona und Hotline-Kommunikation. Aber auch Kontakt-Nachverfolgungen, das zeitkritische Management von Corona-Tests und Quarantäne-Auflagen, die gesamte Kommunikation hierzu und zukünftig auch Organisation von Impfungen können von global office übernommen werden.

Bildtitel: global office Telefonengel im Dienst für Bund, Länder und Kommunen.

Bildquelle: global office GmbH

global office verfügt über sichere Ressourcen und umfangreiche Projekterfahrungen, um diese Serviceangebote für Bürger professionell zu betreuen. Aufgrund des sehr guten Zusammenspiels mit den Behörden kann so der erheblich ansteigende Informationsbedarf zum COVID-19 Infektionsgeschehen sowie der erlassenen Verordnungen verlässlich abgedeckt werden.

Auftretende Anrufspitzen, wie etwas nach einer Pressekonferenz der Regierung zu Corona mit über 4.600 eingehenden Anrufen, übernimmt global office professionell und zeitnah.

Daher erhält das Unternehmen zurzeit Ausschreibungsanfragen durch Bund, Länder und Kommunen. Die Personalkapazitäten werden fortlaufend aufgestockt, um die Informationssysteme von Gesundheitsbehörden, ärztlichen Fachverbänden, Landschaftsverbänden und anderen wichtigen Stellen zu entlasten.

Katrin Schmidt, global office-Projektmanagerin beschreibt:



„Eine gute Kommunikation und Information an die Bevölkerung rund um Corona ist wichtig. Wir geben täglich rund 600 Anrufern Erklärungen zu Regulierungen, Testergebnissen, Abläufen und mehr. Unsere umfangreichen Kundenportale und Datenbanken mit Updates in Echtzeit sind wichtig für die Arbeit. Damit übernehmen wir eine sehr persönliche, kommunikative Aufgabe, die eine Bandansage oder ein computergesteuerter Sprachdialog so nicht leisten kann.“

Bildtitel: Katrin Schmidt, Sales Support Manager,
global office GmbH in Montabaur
Bildquelle: global office GmbH

Die Kommunikationsprofessionals von global office beantworten auch telefonische Anfragen zu finanziellen Corona-Hilfen für Unternehmen, Fragen rund um das Reiserecht, Arbeitsrecht oder persönliche Notlagen. Sie übernehmen bei vielen Anfragen eine wichtige Übersetzungsarbeit und erklären Informationen, die Anrufer aus Medien beziehen oder die sie auf den Homepages der jeweiligen Behörden lesen. Eine Formulierung wie „das bedeutet für Sie ... “ oder „in Ihrem Fall gilt ...“ hilft sehr dabei, sperrig und schwierig formulierte Informationen in eine verständlichere Sprache zu überführen.

Aufgrund vorhandener Kapazitäten im global office Unternehmensverbund kann bei großen Projekten innerhalb kürzester Zeit auf rund weitere 1.300 Kommunikations-Mitarbeiter aufgestockt werden. Die vielseitige Projekterfahrung und innovative IT -Infrastruktur von global office stellt für die Behörden einen hohen Mehrwert dar. Die Abwicklung von Telefonaten und E-Mails, deutsch und englischsprachig steht 24/7 zur Verfügung und kann sehr kurzfristig gestartet werden, so dass auch eine Krisenkommunikation damit abgedeckt werden kann.

Erik Krömer, Geschäftsführer von global office:



„Durch unsere dezentrale Struktur sind wir nicht nur innerhalb kürzester Zeit einsatzbereit, sondern können durch weitere Mitarbeiterpools auch auf unvorhersehbare, überraschende Telefonspitzen reagieren und diese professionell bedienen. Nach wichtigen Pressekonferenzen der Regierungen in Deutschland und Österreich liegen wir derzeit ja schon bei fast 5.000 Anrufen pro Tag, die wir beantworten. Aber wir können noch mehr – sowohl quantitativ als auch qualitativ. Durch unsere IT-Schnittstellen können Daten direkt eingepflegt oder bearbeitet werden, eine effektive Unterstützung für Corona-Ambulanzen und zukünftige Impflistik.“

Bildtitel: Erik Krömer, Geschäftsleitung global office GmbH in Montabaur Bildquelle: global office GmbH

Dazu gewährleisten wir höchsten Standard im Datenschutz und bei Vorkehrungen zur Ausfallsicherheit unserer Server in Hochsicherheits-Anlagen in Deutschland. Mit unserer hohen Mitarbeiterkapazität, 10 Produktions-Standorten in Deutschland sowie einer enormen Flexibilität bei der Ausgestaltung von Projekten, ist global office ein starker Kooperationspartner für Bund, Länder und Kommunen geworden.“

<https://www.global-office.de>



<https://www.youtube.com/watch?v=AACKyVzvbk8>

global office

global office gehört zu den Premium-Anbietern von Erreichbarkeitslösungen in Unternehmen. Als unternehmerisch denkender Leistungspartner übernimmt global office eingehende und ausgehende Telefonate für Wirtschaft und Verwaltung. Bei Telefonspitzen, Kampagnen oder im Saisongeschäft bietet global office mit seinen intensiv geschulten „Telefonengeln“ einen flexiblen und versierten externen Support an, der zu Umsatzsteigerungen und hoher Gästezufriedenheit führt. Hauptsitz des Unternehmens ist Montabaur, flächendeckende Franchise- und Produktions-Niederlassungen mit über 50 Standorten in Deutschland, Österreich und Namibia stellen hohe Kundennähe sicher. Erik Krömer ist Geschäftsführer des Unternehmens.

PRESSEKONTAKT

global office GmbH
Werkstr. 11, D-56410 Montabaur
presse@global-office.de
+49 2602 95004-0
www.global-office.de

IHRE ANSPRECHPARTNERIN



Anke Westerveld
anke.westerveld@global-office.de
+49 2602 95004-193